Wantoestanden in verpleegtehuis

Column 22 december 2012

Regelmatig krijg ik brieven van mensen die klagen over de kwaliteit van zorg in verpleegtehuizen. Vaak gaat het om mensonterende situaties die familieleden van patiënten aantreffen en de wanhoop die zij ervaren bij pogingen iets te veranderen. Van wanhoop is sprake omdat het niet lukt iets te veranderen. Dit is ook de ervaring van Wim* wiens schoonvader zienderogen achteruit ging en uiteindelijk kwam te overlijden in een verpleegtehuis.

Wims schoonvader is 92 maar nog steeds erg bij de tijd. Lichamelijk gaat het steeds slechter maar hij is goed bij geest. Al een tijd zit schoonvader in een verzorgingstehuis en dat gaat eigenlijk heel goed totdat hij regelmatig begint te vallen. Op zo'n leeftijd heeft een val desastreuze gevolgen. En op een kwade dag wordt schoonvader na een val opgenomen in het ziekenhuis. Tot overmaat van ramp loopt hij daar een virus op waardoor terugkeer naar zijn oude verzorgingstehuis onmogelijk is. Schoonvader komt in een verpleegtehuis terecht en daar begint de ellende.

'Het is een nachtmerrie', schrijft Wim. 'Een kamer om te delen met twee dementerende en incontinente mannen. Met zo weinig ruimte dat zelfs een kledingkast in de hal wordt gezet. Ook de zorg voor schoonvader laat te wensen over.' Wim en de familie ervaren de zorg als ronduit slecht. Wim probeert schoonvader naar een ander verpleegtehuis te krijgen en dat lukt. Maar ook daar ontbreken de handen aan het bed. Zoveel hulpbehoevenden en zo weinig personeel. Het is niet te bevatten volgens Wim. En hij ziet heus wel dat het personeel zich de benen van het lijf loopt. Als hij de wantoestanden vervolgens aankaart bij de directie krijgt hij nul op het rekest.

Mensen zoals Wim vragen zich terecht af waar ze heen kunnen met hun klacht. In eerste instantie is dat bij het verpleegtehuis zelf. En daarbij vind ik dat de menselijke maat voorop moet staan. Tussen patiënt en zorgaanbieder zit doorgaans een groot machtsverschil en dat leidt vaak tot misstanden. Die kunnen al tegengegaan worden door respectvol en op gelijkwaardige wijze te communiceren. Door degene met een klacht te betrekken bij onderzoek en voortvarend te werk te gaan.

Als klagen bij het verpleeghuis niet helpt, kan men terecht bij het meldpunt van de IGZ, de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Het IGZ heeft een toezichtstaak, ook voor toezicht op verpleegtehuizen en werkt aan de verbetering van hun meldpunt. Voor de schoonvader van Wim is het te laat, maar voor andere ouderen in verpleegtehuizen heeft klagen wat mij betreft wel degelijk zin. Door uw stem te laten horen, zorgt u er in ieder geval

voor dat wantoestanden zichtbaar worden. Zichtbaar om vervolgens verbeterd te worden.

**gefingeerde naam*

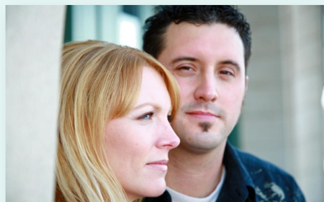
Ook interessant



21 december 2013

De verloren zoon

Lees de column →



19 januari 2013

In het krijt bij de overheid

Lees de column →



19 november 2012

Reactie ombudsman op IGZ rapporten Sorgdrager en Van den Steenhoven

Lees het nieuwsbericht →